Programme de Stage

allemand
anglais
espagnol
français (langue étrangère)
italien

Intitulé de Stage : Téléphoner sans crainte

Fiche N°. 2

OBJECTIF

Aisance au téléphone

PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne amenée à travailler régulièrement ou ponctuellement par téléphone

PRÉREQUIS

Niveau 1,0 — (voir « Tableau Référentiel de Compétences » » ci-joint)

PROGRAMME

- Répondre au téléphone
- Épeler
- Dire des chiffres
- Prendre un message
- Laisser un message
- Fixer un rendez-vous

- Vendre un produit ou un service
- Acheter un produit ou un service
- Négocier des contrats

Le contenu de ce stage peut être modifié ou adapté en fonction de votre activité professionnelle

DURÉE

Module de base — 20 heures
Suivant vos besoins, la durée de ce stage peut être adaptée

COÛT

Formations à partir de : 200 € H.T. (selon la formule choisie)

Atelier de Langues Vivantes

Contacter Trevor COX
Téléphone : 01 69 90 91 91

ALV, 23 rue Tournenfils, 91540 Ormoy (France)
vivantes@aol.com www.alv-france.com

TABLEAU RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES EN FONCTION DU NIVEAU LINGUISTIQUE - ECHELLES 0 À 5 ET CECRL

Cadre Européen Commun Référence Langues		Oral		Ecrit	
		COMPREHENSION Peut comprendre	EXPRESSION Peut communiquer	COMPREHENSION Peut comprendre	EXPRESSION Peut communiquer
	0	• Aucun contact	• Aucune communication	• Aucun contact	• Aucune communication •
	0,5	• Aucun contact	• Quelques mots isolés	• Quelques mots	• Aucune communication •
A1	1	• Phrases très simples, courtes et standard énoncées lentement.	• Formules de politesse élémentaires.	• Signes, panneaux et notices simples.	• Formulaires très simples portant sur des renseignements personnels de base (fiche hôtels, boarding pass, etc.…)
A1	1,5	• Renseignements indispensables et élémentaires (noms, horaires, prix)	• Présentation personnelle et professionnelle élémentaire.	• Courriers très simples et répétitifs à des interlocuteurs habituels. • Menus informatiques de base.	• Courriers: Fax très simples et répétitifs à des interlocuteurs habituels.
A2	2	• Messages et questions très simples personnellement adressés par interlocuteur très compréhensif. • Accueil téléphonique simple.	• Langue très simple. • Messages et questions très simples, personnellement adressés à interlocuteur très compréhensif. • Accueil visiteurs. (les trois premières minutes)	• Thème principal d'un texte simple (contresens fréquents)	• Renseignements élémentaires : • Horaires • Références • Quantités marchandises.
A2	2,5	• Idée générale de conversations plus complexes (écoute sélective) • Prise de messages peu complexes. • Accueil visiteurs. • Gestion d'appels téléphoniques.	• Accompagnement de visiteurs, visites d'usines, repas d'accompagnement. • Suggestions simples • Description mode d'emploi de machines. • Formulation d'excuses. • Commandes de menus au restaurant. • Demande de renseignements • Gestion de RDV professionnels (annulations, reports, etc.) • Organisation de voyages d'affaires, réservations. • Gestion d'appels téléphoniques complexes.	• Lecture de dossiers professionnels standards revus de presse. • Menus informatiques techniques. • Lettres/ fax usuels sans questions ou problèmes particuliers. (risques de contresens)	• Traduction de documents professionnels simples de l'anglais vers la langue maternelle. • Textes courts, mémos, circulaires, instructions simples. • Confirmation/annulation de commandes/ RDV/ réunions/réservations. • Formules de base pour structuration d'une lettre commerciale.
B1	3	• Accents et différences culturelles élémentaires • Explications/présentations professionnelles dans domaine technique de spécialisation.	• Description de tendances/projets • Demandes d'éclaircissements et de renseignements détaillés • Présentations professionnelles simples bien préparées (société, produit, processus de production, organigrammes)	• Recherche bibliographiques • Dossiers/rapports, mémos, circulaires professionnels élaborés	• Traduction rapide de documents de l'anglais vers la langue maternelle • Dossiers/rapports courts et spécialisés • Présentations de chiffres et résultats • Transparents simples
B2	3,5	• Conférences/réunions de plusieurs jours • Réunions à caractère social et amical • Informations techniques spécialisées par téléphone	• Discussions et débats sur hypothèses/probabilités • Interprétariat consécutif • Conjectures sur données techniques spécialisées • Opinions, recommandations sur projet professionnel	• Articles de journaux/ documentations techniques professionnelles complexes (recherche, produits nouveaux)	• Résultats, tendances, perspectives d'avenir • Dossiers/rapports lettres et documents complexes sur thèmes techniques spécialisés • Conception de transparents complexes • Suivi courrier efficace.
C1	4	• Humour • Conférences/congres sur plusieurs jours. • Conversation à vitesse normale entre locuteurs natifs avec quelques demandes de reformulation.	• Animation de réunions. • Sentiments/humeur • Négociations commerciales • Prises de décisions • Réponses à questions simples et pertinentes • Bref discours, exposés ou rapports oraux cohérents et efficaces (politique d'entreprise)	• Etudes comparatives • Journaux et revues professionnelles ou non (intelligence des titres)	• Argumentation • Dossiers / rapports détaillés • Notes de service difficiles
C2	4,5	• Réunions/débats avec interlocuteurs multiples. • Sensibilité interculturelle fine. • Humour.	• Improvisations/gestion des imprévus. • Interventions spontanées et percutantes lors de réunions professionnelles ou non. • Conseils professionnels • Négociations complexes diplomatie. • Maniement de l'humour.	• Articles difficiles. • Finesses de style. • Formes littéraires.	• Textes élaborés • Finesses de style. • Transparents concis et percutants. • Traductions de documents professionnels vers l'anglais
	5		Bilinguisme	(très exceptionnel)	

Atelier de Langues Vivantes

Contacter Trevor COX
Téléphone : 01 69 90 91 91

ALV, 23 rue Tournenfils, 91540 Ormoy (France)
vivantes@aol.com www.alv-france.com